

**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

**Przedłużenie wsparcia technicznego  
producenta oraz zapewnienie asysty  
technicznej dla systemu zabezpieczeń  
FortiGate**

---

**Spis treści**

1. Cel zamówienia publicznego.....	3
2. Słownik użytych pojęć. ....	3
3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym. ....	3
4. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia. ....	4
5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia. ....	5
6. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostaw dokumentów i/lub sprzętu. ....	6
7. Wymagania w zakresie wdrożenia, w przypadku wyboru oferty wariantowej realizowanego zamówienia.....	6
8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta. .	8
9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji technicznej.....	8
10. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.....	8
11. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.	9
12. Minimalne wymagania w zakresie technicznego warsztatu produktowego. ....	10
13. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy. ....	11
14. Wzór protokołu odbioru .....	13
15. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej .....	14

## 1. Cel zamówienia publicznego.

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia technicznego producenta oraz świadczenie usługi Asysty Technicznej Wykonawcy dla systemu zabezpieczeń FortiGate.

## 2. Słownik użytych pojęć.

- 2.1. **System:** środowisko zbudowane z klastra dwóch fizycznych urządzeń firewall FortiGate 1200D (lub 2 nowych dostarczonych przez Wykonawcę w ramach oferty wariantowej), serwera zarządzającego FortiManger oraz serwera analitycznego FortiAnalyzer.
- 2.2. **Wsparcie techniczne producenta:** świadczenia pomocy serwisowej polegające na zapewnieniu dostępu do aktualizacji, poprawek, łatek (ang. patch) i nowych wersji oprogramowania oraz gotowość producenta do usuwania awarii i usterek Systemu.
- 2.3. **Awaria:** brak działania lub nieprawidłowe działanie któregośkolwiek komponentu lub całego Systemu (dotyczy oprogramowania i sprzętu).
- 2.4. **Usterka:** za usterkę przyjmuje się stan w którym system działa poprawnie jednak czynności administracyjne jak i funkcjonalne są ograniczone z powodu niezależnego od pracowników Zamawiającego a będącego skutkiem niewłaściwego działania systemu lub różnic pomiędzy aktualną konfiguracją a faktycznym działaniem systemu.
- 2.5. **Wada fizyczna:** polega na widocznych uszkodzeniach dostarczonego urządzenia w postaci, zarysowań, wgnieceń, pęknięć, urwanych elementów, a w przypadku dokumentów brak czytelności, brak ciągłości tekstu.
- 2.6. **Wada dokumentacji:** polega na brak czytelności, braku ciągłości tekstu, niezgodności merytorycznej z faktycznym stanem konfiguracji Systemu.
- 2.7. **Dzień roboczy:** liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 za wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
- 2.8. **Asysta Techniczna Wykonawcy:** pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z bieżącym administrowaniem, konfiguracją i utrzymaniem Systemu oraz aktualizowanie w razie potrzeby dokumentacji powykonawczej.
- 2.9. **Wdrożenie:** instalacja i konfiguracja dostarczonych urządzeń (w przypadku oferty wariantowej).

## 3. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

- 3.1. Możliwe kanały komunikacji to:
  - 3.1.1. Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),
  - 3.1.2. Telefon,
  - 3.1.3. E-mail,
  - 3.1.4. Spotkanie w siedzibie NIK.
- 3.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

- 3.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, dokumentacji itp.) pracownikom Zamawiającego tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.
- 3.4. Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wzorem dostarczonym przez Zamawiającego.
- 3.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu Umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

#### **4. Ogólne wymagania Zamawiającego dotyczące zakresu przedmiotu zamówienia.**

##### **4.1. Wymagania dla oferty podstawowej:**

- 4.1.1. Przedłużenie świadczenia wsparcia technicznego producenta, dla wszystkich komponentów sprzętowych i programowych, wchodzących w skład systemu zabezpieczeń FortiGate, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8, w tym:
  - 4.1.1.1. urządzeń FortiGate 1200D, SN: FG1K2DT918800538, FG1K2DT918800504,
  - 4.1.1.2. oprogramowania FortiAnalyzer (FAZ-VM0000171443) i FortiManager (FMG VMTM18000116),
  - 4.1.1.3. Licencji/Subskrypcji: Web Filtering, Outbreak Prevention, AntiVirus, Intrusion Prevention,
- 4.1.2. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w wymiarze 120 godzin podstawowych oraz określonej w ofercie liczby godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 10, przy czym w pierwszej kolejności zostaną wykorzystane przez Zamawiającego godziny dodatkowe.
- 4.1.3. Udzielenie gwarancji dla wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 11.

##### **4.2. Wymagania do oferty wariantowej:**

- 4.2.1. **dostawę 2 fizycznych nowych urządzeń** typu Appliance o parametrach technicznych określonych w ofercie wytworzonych przez producenta oferowanego Systemu zabezpieczeń, działających w klastrze HA typu: active/standby lub active/active, wraz z wymaganymi licencjami/subskrypcjami (Web Filtering, Outbreak Prevention, AntiVirus, Intrusion Prevention), objętych wsparciem technicznym i gwarancją producenta zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8.
- 4.2.2. Przeprowadzenie wdrożenia dostarczonych urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 7.

- 4.2.3. Zapewnienie świadczenia wsparcia technicznego producenta, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8, dla pozostałych komponentów wchodzących w skład systemu zabezpieczeń FortiGate tj. oprogramowania FortiAnalyzer (FAZ-VM0000171443) i FortiManager (FMG-VMTM18000116),
- 4.2.4. Świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy w wymiarze 120 godzin podstawowych oraz określonej w ofercie liczby godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 10, przy czym w pierwszej kolejności zostaną wykorzystane przez Zamawiającego godziny dodatkowe.
- 4.2.5. Udzielenie gwarancji dla wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 11.

## 5. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia.

### 5.1. Wymagania dla oferty podstawowej,

- 5.1.1. Wykonawca dostarczy **w terminie do 14 dni od dnia podpisania Umowy**, dokument potwierdzający zapewnienie usługi wsparcia technicznego producenta i wymaganych licencji/subskrypcji dla systemu FortiGate, w odniesieniu do wszystkich produktów będących przedmiotem zamówienia o którym mowa w pkt. 4.1.1. **Wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać od dnia 5 września 2021 r. do 4 września 2024 r. Jeżeli umowa zostanie podpisana po 23 sierpnia 2021 r. to wsparcie techniczne producenta ma obowiązywać przez okres 36 miesięcy<sup>1</sup> od daty rejestracji i uruchomienia na stronie internetowej producenta.**
- 5.1.2. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w wymiarze 120 godzin podstawowych oraz określoną w ofercie liczbę godzin dodatkowych, w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę, do wykorzystania w okresie trwania **wsparcia technicznego producenta**.
- 5.1.3. Wykonawca udzieli gwarancji o której mowa w pkt 4.1.3 dla wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu, w okresie trwania **wsparcia technicznego producenta**.

### 5.2. Wymagania dla oferty wariantowej,

- 5.2.1. Dostawa 2 szt. urządzeń oraz dokumentów, w których producent potwierdza możliwość korzystania przez Zamawiającego z usług wsparcia technicznego producenta i wymaganych subskrypcji na dostarczone urządzenia oraz komponenty systemu FortiGate, w odniesieniu do wszystkich produktów będących przedmiotem zamówienia o którym mowa w pkt. 4.2, **w terminie do 30 dni od dnia podpisania Umowy**.
- 5.2.2. **Wsparcie techniczne producenta na dostarczone urządzenia oraz wymagane licencje/subskrypcje ma obowiązywać przez okres 36 miesięcy<sup>2</sup> od daty rejestracji i uruchomienia na stronie internetowej producenta.**

<sup>1</sup> Okres 36 miesięcy będzie obliczany zgodnie z zasadami obliczania terminów wsparcia stosowanymi przez producenta Sytemu.

<sup>2</sup> Okres 36 miesięcy będzie obliczany zgodnie z zasadami obliczania terminów wsparcia stosowanymi przez producenta Sytemu.

5.2.3. Wykonawca przeprowadzi w terminie do 14 dni od dnia podpisania protokołu odbioru dostawy o której mowa w pkt 5.2.1, wdrożenie nowych urządzeń, zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 7.

**Uwaga: jeżeli dostawa urządzeń nastąpi przed 23 sierpnia 2021 r. to wdrożenie będzie realizowane w terminie od 23 sierpnia 2021 r.**

5.2.4. Wykonawca będzie świadczył Asystę Techniczną w wymiarze 120 godzin podstawowych oraz określoną w ofercie liczbę godzin dodatkowych, w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę, do wykorzystania w okresie trwania **wsparcia technicznego producenta**.

5.2.5. Wykonawca udzieli gwarancji o której mowa w pkt 4.1.3 dla wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu, w okresie trwania **wsparcia technicznego producenta**.

## **6. Wymagania Zamawiającego dotyczące dostaw dokumentów i/lub sprzętu.**

6.1. Dostawa musi zostać zrealizowana zgodnie z terminem opisanym w pkt 5.1 **Wymagania dla oferty podstawowej**, lub zgodnie z terminem opisanym w pkt 5.2 **Wymagania do oferty wariantowej**.

6.2. W przypadku dostawy sprzętu w ramach ofert wariantowej:

6.2.1. Miejscem dostawy jest siedziba Najwyższej Izby Kontroli przy ul. Filtrowej 57 w Warszawie.

6.2.2. Koszty dostawy (w tym koszty opakowania, ubezpieczenia, transportu) ponosi Wykonawca.

6.2.3. Dostawa będzie awizowana przez Wykonawcę na piśmie lub faksem kierowanym na numer (22) 444-54-10 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie.

6.2.4. Sprzęt wchodzący w zakres dostawy zostanie dostarczony Zamawiającemu w opakowaniach zabezpieczających przed uszkodzeniem w czasie transportu.

6.2.5. Dostarczone urządzenia muszą być fabrycznie nowe i nie mogą znajdować się na liście „end-of-sale” lub/oraz „end-of-support” producenta.

6.2.6. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć wymagane urządzenia, oprogramowanie oraz licencje pochodzące z legalnego źródła, zakupione w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta na terenie UE i objęte standardowym pakietem usług gwarancyjnych świadczonych przez sieć serwisową producenta na terenie UE.

6.3. Potwierdzeniem realizacji dostawy wymaganych dokumentów i/lub sprzętu będzie protokół odbioru pkt 15, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

## **7. Wymagania w zakresie wdrożenia, w przypadku wyboru oferty wariantowej realizowanego zamówienia.**

7.1. Instalacja urządzeń w serwerowni (montaż szyn, podłączenie kart sieciowych do przełącznika, zasilania), w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.

- 7.2. Przeniesienie dotychczasowej konfiguracji systemu FortiGate na nowych, dostarczonych urządzeniach z zachowaniem dotychczasowej funkcjonalności oraz wszystkich polityk bezpieczeństwa, reguł zawierających profile URL filtering, IPS, Threat Prevention oraz wykonanie aktualizacji systemu do najnowszej stabilnej wersji.
- 7.3. Integracji z systemami FortiAnalyzer, FortiManager, FortiAuthenticator, FortiWAF z zachowaniem ich aktualnej konfiguracji i funkcjonalności.
- 7.4. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany konfiguracji komponentów systemu w celu podniesienia jego dotychczasowego poziomu bezpieczeństwa.
- 7.5. Przeprowadzenie testów funkcjonalnych w celu sprawdzenia poprawności działania wdrożonego systemu polegających zwłaszcza na:
  - 7.5.1. sprawdzeniu poprawności przepływu ruchu IP przez wdrożony system,
  - 7.5.2. sprawdzeniu poprawności działania dotychczas wykorzystywanych reguł bezpieczeństwa, blokujących ataki poprzez wykorzystywane moduły zabezpieczeń (FW, IPS, Antywirus, AntyBot, URL Filtering), na podstawie znanych sygnatur ataków oraz przykładowych próbek złośliwego oprogramowania (co najmniej 5 adresów url do weryfikacji i co najmniej 5 próbek złośliwego oprogramowania, dostarczonych w połowie przez Zamawiającego i Wykonawcę),
  - 7.5.3. sprawdzeniu poprawności przełączania się klastra active/standby (i jego wpływ na ruch ciągłość nawiązanych sesji),
  - 7.5.4. sprawdzeniu integracji z systemami Zamawiającego: **Active Directory** (identyfikacja użytkownika łączącego się np. do stron Internetowych w logach Firewall-a), **SIEM** (wysyłanie logów za pomocą minimum protokołu SYSLOG).
- 7.6. Parametryzacja wdrożonego systemu w przypadku problemów funkcjonalnych lub wydajnościowych wynikłych w trakcie testów funkcjonalnych.
- 7.7. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmian we wdrażanej konfiguracji systemu w przypadku konieczności dostosowania dotychczasowych ustawień systemu do zaoferowanego rozwiązania w granicach funkcjonalności dotychczasowego rozwiązania.
- 7.8. Aktualizacja dokumentacji technicznej w odniesieniu do wykonanych zmian w trakcie wdrożenia oraz opisu technicznego wymienionych urządzeń FortiGate 1200D.
- 7.9. Zakończeniem wdrożenia będzie protokół odbioru wdrożenia podpisany bez uwag przez obie strony.

## **8. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia usług wsparcia technicznego producenta.**

8.1. Zakres wsparcia technicznego producenta musi obejmować:

- 8.1.1. zapewnienie dostępu do, aktualizacji, poprawek, łatek (ang. patch) i nowych wersji oprogramowania
- 8.1.2. zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu,
- 8.1.3. zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie,
- 8.1.4. zapewnienie usług gwarancyjnych producenta dla posiadanych przez Zamawiającego rozwiązań (sprzęt i oprogramowanie).

## **9. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące wytwarzanych i przetwarzanych dokumentów w tym dokumentacji technicznej.**

- 9.1. Dokumentacja powykonawcza systemu FortiGate (którą posiada Zamawiający i ją udostępni Wykonawcy) musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana na zgłoszenie Zamawiającego, podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 9.2. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
  - 9.2.1. czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały podrozdziały i sekcje,
  - 9.2.2. zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, oraz fragmentów tego samego dokumentu jak również całej dokumentacji.
- 9.3. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.

## **10. Minimalne wymagania Zamawiającego w zakresie świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy.**

- 10.1. W zakres Asysty Technicznej wchodzi wszelkie prace związane z Systemem, polegające na: analizie poprawności działania i konfiguracja Systemu, aktualizacji oprogramowania Systemu, oraz aktualizacji dokumentacji powykonawczej.
- 10.2. Wykonawca będzie świadczył . Asystę Techniczną w terminie wskazanym **w pkt 5.1.2 w przypadku oferty podstawowej** lub **5.2.4 w przypadku oferty wariantowej** w języku polskim.
- 10.3. Asysta Techniczna wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego i z wykorzystaniem Systemu udostępnionego przez Zamawiającego, osobiście lub dopuszcza w razie potrzeby w sposób zdalny przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 10.4. Zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane zgłoszenie w ramach Asysty Technicznej wynosi 4 godziny. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.



- 10.5. Czas realizacji zgłoszenia wynosi 8 godzin w dni robocze. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest udzielenie odpowiedzi przez producenta wówczas czas realizacji wynosi 16 godzin w dni robocze. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu jego wysłania przez Zamawiającego
- 10.6. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana w zależności od faktycznie przepracowanych godzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.
- 10.7. Maksymalna możliwa do wykorzystania ilość godzin pracy inżyniera w ramach Asysty Technicznej wynosi 120 godzin podstawowych oraz określona w ofercie liczba godzin dodatkowych w przypadku ich zaoferowania przez Wykonawcę.
- 10.8. Czas przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej liczony jest od chwili przystąpienia do pracy inżyniera Wykonawcy do momentu jej faktycznego zakończenia.
- 10.9. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana na zlecenie Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.
- 10.10. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego, w ramach Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.
- 10.11. Czas wykorzystany na pośredniczenie w kontaktach Zamawiającego z producentem w zakresie usług wsparcie techniczne producenta w szczególności na obsługę Awarii Systemu nie obejmuje i nie wlicza się do płatnych godzin Asysty Technicznej.
- 10.12. Po zrealizowaniu zgłoszenia w ramach Asysty Technicznej Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o sposobie jego zakończenia i uzyskanych wynikach.
- 10.13. Potwierdzeniem wykonania zleconych prac i wykorzystanego czasu w danym okresie rozliczeniowym będzie protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej podpisany na koniec każdego trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego przez obie strony, zgodnie ze wzorem określonym w pkt 15.

## **11. Minimalne wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji.**

- 11.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie systemu objętego wsparciem technicznym producenta, w terminie wskazanym w pkt **5.1.1 w przypadku oferty podstawowej** lub **5.2.2 w przypadku oferty wariantowej**.
- 11.2. Naprawa gwarancyjna systemu zostanie dokonana:
  - 11.2.1. po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonej Wady fizycznej lub Awarii. Ocena zgłoszonej awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela wykonawcy, w miejscu użytkowania systemu,
  - 11.2.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania systemu. Jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie jest możliwa, Wykonawca odbierze uszkodzony element systemu i dostarczy po naprawie na własny koszt i na własną odpowiedzialność,
  - 11.2.3. po zwrocie naprawionego elementu systemu nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego systemu.
  - 11.2.4. czas trwania naprawy Usterki nie może przekroczyć 5 dni roboczych, czas ten może być wydłużony za zgodą Zamawiającego na pisemną prośbę Wykonawcy.
  - 11.2.5. napraw Awarii w szczególności wymiana jednego z urządzeń klastra które uległo awarii, musi nastąpić do końca drugiego dnia roboczego od momentu zgłoszenia. Czas ten może zostać wydłużony za zgodą Zamawiającego, maksymalnie do trzech dni roboczych (w szczególności w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych niezależnych od Wykonawcy).

- 11.2.6. naprawa Awarii Systemu, polegająca na całkowitej niedostępności Systemu i usług udostępnianych/zabezpieczanych przez System (w przypadku awarii klastra urządzeń) musi nastąpić do końca następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia.
- 11.2.7. Zamawiający dopuszcza dostarczenie na czas naprawy urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż urządzenie podlegające naprawie. W takim przypadku czas naprawy zostaje wydłużony do 10 Dni roboczych pod warunkiem, że urządzenie zastępcze zostanie dostarczone i skonfigurowane w terminie przewidzianym na usunięcie Awarii o których mowa odpowiednio w pkt 11.2.5 lub 11.2.6. Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia konfiguracji na urządzeniu zastępczym oraz jej usunięcia w momencie zwrotu.
- 11.3. W przypadku Awarii systemów FortiAnalyzer lub FortiManager czas ich niedostępności nie może przekroczyć 2 dni roboczych, licząc od momentu zgłoszenia awarii do Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest w tym czasie do uruchomienia lub zainstalowania tych komponentów od nowa. W przypadku konieczności odtworzenia komponentu z kopii zapasowej Zamawiający dostarczy Wykonawcy najbardziej aktualną posiadaną kopię zapasową tego komponentu.
- 11.4. Czas usunięcia Wad dokumentacji w opracowanych dokumentach, o których mowa w pkt 9 wynosi do 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia gwarancyjnego pod rygorem naliczania kar umownych na zasadach określonych w Umowie.
- 11.5. W trakcie trwania umowy Zamawiającego z Wykonawcą usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego urządzeń i oprogramowania, wchodzących w skład Systemu, świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.
- 11.6. Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady dokumentacji technicznej wygasają wraz z upływem okresu Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 11.7. Udzielone gwarancje nie mogą ograniczać praw Zamawiającego do użytkowania systemu, zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.

## 12. Minimalne wymagania w zakresie technicznego warsztatu produktowego.

- 12.1. Wykonawca zorganizuje zgodnie z zaoferowaną liczbą<sup>3</sup> techniczne warsztaty produktowe dla jednej grupy administratorów, składającej się maksymalnie 5 osób, na terenie Warszawy, np. w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem systemu wideokonferencyjnego.
- 12.2. Warsztat rozpocznie się w terminie nie przekraczającym 90 dni od momentu wysłania (e-mail) zapotrzebowania do Wykonawcy przez Zamawiającego. Termin i miejsce warsztatu zostaną uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 12.3. Termin i miejsce technicznego warsztatu produktowego zostanie uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 12.4. Techniczny warsztat produktowy musi trwać dzień roboczy, 6 godzin efektywnych zajęć prowadzonych w języku polskim.
- 12.5. Warsztat musi być prowadzony przez certyfikowanego inżyniera Wykonawcy lub producenta zaoferowanego systemu, posiadającego certyfikat potwierdzający jego kompetencje w tym zakresie, przynajmniej na poziomie specjalisty.
- 12.6. Program technicznego warsztatu produktowego musi obejmować całość zagadnień związanych z czynnościami administracyjnymi zaoferowanego systemu w tym:
  - 12.6.1. konfiguracja,
  - 12.6.2. zarządzanie,

<sup>3</sup> W przypadku gdy Wykonawca zaoferuje techniczne warsztaty produktowe (jedne, dwa lub trzy).

- 12.6.3. monitorowanie,
- 12.6.4. wykonywanie statystyk ruchu i obciążenia systemu,
- 12.6.5. omówienie najczęściej występujących awarii oraz sposoby ich usuwania i zabezpieczania się przed nimi.
- 12.6.6. różnic sposobu konfiguracji, działania czy funkcjonalności systemu wynikających aktualizacji systemu,
- 12.7. Program technicznego warsztatu produktowego musi być zgodny z wykorzystywaną przez Zamawiającego wersją systemu.
- 12.8. Warsztat/warsztaty (w zależności od oferty), będą realizowane w terminie trwania Asysty Technicznej Wykonawcy.
- 12.9. Zrealizowaniem warsztatu będzie protokół odbioru warsztatu technicznego podpisany bez uwag przez obie strony zgodnie ze wzorem określonym w pkt 14.

**13. Zasady udzielania i realizacji zdalnego dostępu (spoza siedziby Zamawiającego) do środowiska informatycznego Zamawiającego na potrzeby realizacji Umowy.**

- 13.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 13.2. Zdalny dostęp do systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 13.3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.
- 13.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:
  - 13.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Pulse Secure (np. Windows 10, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżącymi aktualizacjami bezpieczeństwa,
  - 13.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,
  - 13.4.3. zainstalowany oprogramowanie VPN Pulse Secure w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.

- 13.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 13.6. Pracownicy Wykonawcy, którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.

- 13.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 13.8. Zabrania się wykonywania jakichkolwiek działań, których efektem będzie ukrycie czynności wykonywanych przez Wykonawcę za pomocą zdalnego dostępu. Tego rodzaju postępowanie będzie skutkowało odebraniem uprawnień do zdalnego dostępu.
- 13.9. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikających z umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 13.10. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 13.11. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

## 14. Wzór protokołu odbioru

**Protokół odbioru .....\*)**

Na podstawie Umowy z dnia .....**2021 r.**

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami \*\*)**:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia .....20.... r.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
.....	.....
(czytelny podpis)	(czytelny podpis)

\*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

\*\*) niepotrzebne skreślić

## 15. Wzór protokołu odbioru prac wykonanych w ramach Asysty Technicznej

**Protokół odbioru prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w ramach Asysty Technicznej  
w okresie rozliczeniowym .....**

Lp.	Sposób zgłoszenia	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Ogólny opis wykonanych prac	Łączna liczba godzin wykorzystanych na realizację danego zgłoszenia
Razem godziny w okresie rozliczeniowym					
Pozostała ilość godzin do wykorzystania w ramach umowy					

Odbierający (NIK)	Przekazujący
.....	.....
<i>(czytelny podpis)</i>	<i>(czytelny podpis)</i>